

PEREHDYTTÄMINEN HOTELLIN VASTAANOTTOON

Perehdytyskansio Hotelli Hilton Helsinki Strandiin

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Hotellin johtamisen suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
Syksy 2010
Tuomas Ruohola

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

RUOHOLA, TUOMAS (OSKARI):

Perehdyttäminen hotellin
vastaanottoon
Perehdytyskansio Hotelli
Hilton Helsinki Strandiin

Hotellin johtamisen opinnäytetyö, 33 sivua, 27 liitesivua

Syksy 2010

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on koota perehdytyskansio Hotelli Hilton Helsinki Strandiin. Kansio on pyritty kokoamaan hotellin johdon sekä Hilton Worldwiden asettamien kriteerien ja toiveiden mukaisesti.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytyskansio, jota Hilton Strandin perehdyttäjät voisivat käyttää apuna uutta työntekijää perehdyttäessä. Uusia työntekijöitä ovat kaikki henkilöt, jotka edustavat olemuksellaan hotellia. Näitä ovat niin työelämään tutustujat, harjoittelijat, kesätyöläiset kuin vakituisesti palkattavatkin työntekijät. Kyseinen kansio tulisi toimimaan myös jo olevalle henkilöstölle eräänlaisena tietopakettina, mikäli kertaamiselle tulisi tarvetta.

Työn teoriaosuudessa tuodaan esille perehdyttämisen hyötyjä ja perusteita sekä tutkitaan lainsäädäntöä, jonka perusteella perehdyttämistä suoritetaan ja tarjotaan uusille työntekijöille. Teoriaosuudessa esitellään myös toimeksiantaja, opinnäytetyön lähtökohdat sekä perehdytyskansion osa-alueet.

Opinnäytetyön tuloksena valmistui perehdytyskansio, joka on hyväksytty Hilton Strandin johdon keskuudessa. Kansio tulee käyttöön välittömästi. Opinnäytetyön tavoitteena on, että kansio toisi helpotusta perehdytysprosessiin niin hotellin henkilöstölle kuin perehdytettävällekin. Tämä perehdytyskansio on salattu, joten perehdytyskansiota ei ole tämän teoriaosuuden liitteenä.

Perehdytyskansio on tiivis tietopaketti perehdytettävälle henkilölle tai jo olemassa olevalle henkilöstölle. Kansiossa on tietoa Hilton Worldwiden historiasta ja brändeistä. Lisäksi kansiossa on lyhyt esittely Hilton Strandista ja siinä on myös tärkeimmät henkilökunnan ohjeistukset. Kansion tarkoituksena ei ole opastaa uudelle työntekijälle työn tekemistä eri työvuoroissa vaan se on pelkästään pohjatietoa varten ennen itse työnopastusta. Uuden työntekijän työnopastus tapahtuu Hilton Strandin esimiesten opastuksella sekä suoritetuilla verkkokursseilla virtuaalisessa Hilton University –opetusympäristössä.

Avainsanat: hotelli, vastaanotto, perehdytys, työnopastus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

RUOHOLA, TUOMAS (OSKARI): Induction into hotel Front Office
Orientation Folder for Front Office of the
Hilton Helsinki Strand Hotel

Bachelor's Thesis in Tourism 33 pages, 27 appendices
Management

Autumn 2010

ABSTRACT

The aim of this functional thesis is to gather the job orientation folder for Hilton Helsinki Strand hotel. My aim was to create a folder according to the criteria and specifications set by the hotel management and the Hilton Worldwide organization.

The purpose of my thesis was to make a job orientation folder which Hilton Strand's trainers could use to help orient new employees. New employees are all persons who represent the hotel with their appearance. They need to familiarize themselves with work life, as trainees, summer time workers and also those who will be hired fulltime. The folder should also work as a sort of an information package for the current staff, if repetition is needed.

In the theory part of this thesis I bring up the benefits and the principles of orientation. I also study the law according to which the orientation is given to the new employees. In the theory part I also present the client of this thesis and its starting point as well as the divisions of the orientation folder.

This orientation folder was completed as the result of my thesis. The folder has been approved by the management of Hilton Strand. The folder will be put into use immediately. The aim of this thesis is that the folder would ease up the hotel staff in the induction process as well as the person who needs the orientation. The job orientation folder is hidden and therefore is not found as attachment of the theory part.

The orientation folder is a compact information package for a new employee or for the current staff. In the folder is information about the history of Hilton Worldwide and its brands. The folder also holds a small introduction of Hilton Strand and there are also the most important instructions. The folder is not meant to guide a new employee in working at different shifts but it is just for the basic information before starting the induction. The induction of a new employee is fulfilled with the guiding by supervisors of Hilton Strand. Before the orientation progress a new employee also needs to complete e-learning courses in the virtual education environment called Hilton University.

Key words: hotel, reception, induction, orientation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	4
2.1	Opinnäytetyön lähtökohdat	4
2.2	Toimeksiantajan esittely	5
3	PEREHDYTTÄMISEN PERUSTEET JA SÄÄDÖKSET	7
3.1	Lainsäädäntö perehdytyksessä	7
3.2	Perehdytyksen vaikutus hotellin tulokseen	9
3.3	Perehdytyksen vaikutus vastaanoton asiakaspalveluun	10
3.4	Perehdytyksen vaikutus työntekijän viihtyvyyteen	11
4	PEREHDYTTÄMINEN JA SEN MERKITYS	12
4.1	Mitä on perehdyttäminen?	12
4.2	Perehdyttämisen merkitys	13
4.3	Perehdyttäminen sekä työnopastus vastaanotossa	14
4.4	Perehdytykseen osallistujat ja perehdytyksen kesto	16
4.5	Perehdyttämisen osa-alueet hotellialalla	17
5	TYÖNOPASTUS	19
5.1	Työnopastukseen osallistujat ja tarve	19
5.2	Työnopastuksen merkitys	20
5.3	Työnopastuksen vaiheet	20
6	OPINNÄYTETYÖN VAIHEET	22
7	PEREHDYTYSKANSION SISÄLTÖ JA OSA-ALUEET	24
8	OPINNÄYTETYÖN YHTEENVETO	28
	LÄHDELUETTELO	31
	LIITTEET	33

Hotelli- ja ravintola-ala on hektinen. Hotelleja sekä ravintoloita puretaan ja rakennetaan jatkuvasti eivätkä työntekijät usein ole vakituista henkilökuntaa. Yritykset kasvavat ja kansainvälistyvät sekä lainsäädäntö muuttuu jatkuvasti. Henkilökunnan muistikapasiteettia koetellaan päivittäin. Lisäksi henkilöstön vaihtuvuus työpaikoilla on suurta ja useat yritykset käyttävät henkilöstövuokrausyrityksiä korvaamaan lisääntyntä henkilökuntavajettaan. Silti jokaisen uuden työntekijän tulisi kyetä työskentelemään työpaikassaan sujuvasti. Varsinkin suurten ja vilkkaiden hotellien on vaikea saada opastettua vaihtuvalle henkilökunnalle vastaanotossa työskentelyn mahdollistavat asiakokonaisuudet. Tätä opastusta kutsutaan perehdyttämiseksi.

Perehdyttäminen on aikaa ja resursseja vievä prosessi. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutuksia. Kuten myös Hilton Strandissa, kysymyksessä on monivaiheinen oppimistapahtuma, jossa pyrkimyksenä on työn tavoitteiden ja organisaation toiminnan ymmärtäminen, omien velvollisuuksien ja vastuiden selkiyttäminen sekä sellaisen työn kokonaiskuvan, sisäisen mallin, luominen, että sen varassa voi suoriutua työtehtävistä (Lepistö 2004, 56). Kuten Eräsalo (2008, 60) toteaa, perusteellinen ja järjestelmällinen perehdyttäminen tuntuu nykyään unohtuneen yrityksissä. Yrityksissä ajattellaan, että työ tekijää opettaa.

Perehtymisjakso on jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus. Vastuu perehdytysohjelman laatimisesta ja toteuttamisesta on työnantajan (Lahtiluoma, Silander, Turunen & Wirman 2008, 21–22). Usein työpaikoilla perehdyttäminen on heikkoa tai sitä ei työntekijälle toteuteta lainkaan. Hilton Strandissa minua ei perehdytetty perehdytyskansion avulla lainkaan, vaan kaikki uusi piti oppia välittömästi, kun asiat käytiin lävitse vastaanottopäällikön kanssa. Tällä olikin suuri merkitys opinnäytetyöni aiheeseen, joka on perehdytyskansio työpaikalleni Hilton Strandiin.

Perehdytystä ei kannata ohittaa ajan säästämiseksi. Perehdytykseen käytetty aika korvaantuu tulevaisuudessa työntekijän tehokkaana työskentelynä. On monta hyvää, toimivaa ja tehokasta tapaa toteuttaa perehdytys. (Lahtiluoma, Silander, Turunen & Wirman 2008, 22.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehdä laadukas perehdytyskansio Hilton Helsinki Strandiin. Perehdytyskansio on koottu Hilton Helsinki Strandin vastaanotossa työskentelevän vastaanottovirkailijan näkökulmasta. Toimivan ja selkeän perehdytyskansion avulla toivon tehostavani sekä nopeuttavani uuden työntekijän perehdyttämisprosessia Hilton Helsinki Strandissa ja kykeneväni samalla vähentämään perehdyttämiseen ja työnopastukseen tarvittavia resursseja. Valmistunut perehdytyskansio toimii myös tietopohjana jo työskentelevälle henkilökunnalle.

Perehdytyskansiota ei ole tämän toiminnallisen opinnäytetyön liitteenä, sillä perehdytyskansio on salattu toimeksiantajan pyynnöstä. Perehdytyskansiossa on kaikki oleellisin tieto, jota uusi tulokas tarvitsee vastaanotossa työskentelyssä ja asiakaspalvelussa. Tässä perehdytyskansiota edeltävässä teoriaosassa pyrin pohtimaan niitä asioita perehdyttämisestä, jotka ovat oleellisia ja tärkeitä tuoda esille noudattaen erilaisia asetuksia ja säädöksiä.

Opinnäytetyöni toiminnallisena osana oleva perehdytyskansio on koottu työntekijän näkökulmasta. Keskustelin asiasta vastaanottopäällikön kanssa, ja tulimme siihen tulokseen, että hotellille on hyödyllisempää, että sen perehdytyskansio on koottu työntekijää ajatellen. Kansiossa on myös hieman sellaista tietoa, jota hotellin asiakkaat tiedustelevat. Näiden tietojen avulla tuleva työntekijä pystyy olemaan parempi asiakaspalvelija. Perehdytyskansio tarjoaa koottua tietoa ja materiaalia työyhteisöstä, organisaatiosta ja sen toiminnasta. Kansiosta uusi työntekijä voi myös itsenäisesti hakea vastauksia niihin kysymyksiin, jotka hänessä perehdytysprosessin aikana heräävät (Juhapelto 2008, 2).

Hotellin vastaanotto on koko hotellin toiminnan keskus. Asiakkaat olettavat usein saavansa vastaanottovirkailijalta vastauksen jokaiseen kysymäänsä kysymykseen. Tämä ei tietenkään ole mahdollista, mutta perehdytyskansiosta tulisi löytyä useimmin kysyttäviin kysymyksiin vastaukset. Tällöin perehdytyskansion luettuaan vastaanottovirkailija osaa vastata kysymyksiin ja samalla edustaa hotellia positiivisesti ulospäin. Kysymykset esimerkiksi lähialueen nähtävyyksistä tai hotellin historiasta ovat yleisiä keskustahotellin vastaanottovirkailijalle. Tärkein asia oppimisen kannalta on kuitenkin työntekijän aktiivinen itsenäinen opiskelu. Kangaksen (2003, 9) mukaan vastuu perehdyttämisestä on työntekijällä itsellään. Perehdytyksen tulisi olla vuorovaikutteinen prosessi esimiehen tai perehdyttäjän sekä tulokkaan välillä.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Perehdyttäminen on tärkeä asia niin työnantajalle kuin työntekijälle, sillä Mäntysen ja Penttisen (2009, 3) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvä perehdytys takaa hotellin laatustandardien mukaisen palvelualttiuden toteutumisen asiakaspalvelutilanteissa.

Perehdytyksen avulla työntekijä kykenee toimimaan varmasti ja määrätietoisesti, millä on erittäin suuri merkitys hotellin asiakkaan viihtyvyyteen ja mielikuviin. Vastaanottovirkailija on ensimmäinen henkilö, jonka asiakas kohtaa hotellille saapuessaan. Ensivaikutelma syntyy muutamien sekuntien aikana. Siksi onkin merkityksellistä, miten nämä tärkeät sekunnit käytetään. Sekavanoloinen ja epävarma työnteko ei anna hyvää kuvaa asiakkaalle. Perehdytyskoulutuksella halutaan varmistaa, että yrityksellä on työtehtäviensä hoitoon motivoitunut, jatkuvasti toimintakykyinen, laadukas henkilöstö, joka viihtyy talossa (Lepistö 1988, 6).

Minut on aina perehdytetty työpaikoillani hyvin. Hilton Helsinki Strandissa perehdytykseni oli jokseenkin erilaista kuin muualla. Hilton-hotelliketjulla on oma verkossa toimiva ”yliopistonsa”, jossa uuden työntekijän on pakko suorittaa tietyt kurssit, ennen kuin työnteon ja -opastuksen aloittaminen on sallittua. Kurssit liittyvät lähinnä Hiltonien omaan hotellijärjestelmään sekä asiakaspalvelustandardien kouluttamiseen. Näitä kursseja suoritin noin viikon ajan.

Hilton Helsinki Strandissa en saanut luettavakseni minkäänlaista perehdytyskansiota, vaan perehdyttäminen tapahtui vastaanottopöydän kanssa taloa kierellen. Hänellä oli A4-paperi, josta käytiin läpi siihen merkityt pääkohdat. Paperi oli kaksipuolinen. Perehdyttäminen kesti käytännössä pari päivää, jonka jälkeen olin valmis työntekoon. Tämän mittainen perehdyttäminen

sopi molemmille osapuolille, koska olin työkokemukseni ja omatoimisuuteni avulla omaksunut jo tärkeimmät perusteet, jotka tarvittiin työntekoon. Ehdotin vastaanottopäällikölle, että voisin tehdä Hilton Helsinki Strandiin perusteellisen perehdytyskansion opinnäytetyönä. Perustelin, että kansiolle olisi tarvetta uusia työntekijöitä palkatessa ja että se helpottaisi hänen työtään. Hän suostui ja oli sitä mieltä, että kyseinen kansio tulisi varmasti käyttöön. Siten tehtiin asiasta virallinen ja opinnäytetyöni aihe syntyi.

Perehdytyskansio on helppo antaa jokaiselle uudelle työntekijälle luettavaksi heti ensimmäisinä päivinä riippumatta tulokkaan työkokemuksesta. Perehdytyskansio on tärkeä osa perehdytystä tulevia, alalla ensimmäistä kertaa olevia työntekijöitä ajatellen. Lisäksi siitä voi myös tarkistaa unohtuneet tai epävarmat asiat. Perehdytyskansiota on helppo myös päivittää tiedostosta tarpeen tullen.

Hotellialalla käytetään nykyään entistä enemmän henkilöstövuokrausyrityksiä korvaamaan henkilöstövajetta. Henkilöstön pysyvyys hotelleissa on pientä ja vaihtuvuus suurta. On siis erittäin tärkeää, että uudet työntekijät saadaan perehdytettyä nopeasti ja tehokkaasti. Perehdyttämiskansio edesauttaa tätä prosessia.

2.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Hilton Hotels Corporation päätavaramerkin, Hilton-hotelliketjun, helsinkiläinen hotelli Hilton Helsinki Strand. Hilton Helsinki Strand tunnettiin ennen Strand InterContinentalina ja hotelli on tämän perustamisesta lähtien ollut Helsingin tunnetuimpia. Hotelli aloitti toimintansa vuonna 1988 Strand InterContinentalina. Hilton International –hotelliketjun omistukseen hotelli siirtyi vuonna 2001, ja vuonna 2003 hotelli sai nimekseen Hilton Helsinki Strand. Hilton Helsinki Strand on saanut monia tunnustuksia. Näistä mainittakoon, että vuonna 1990 Strand InterContinental valittiin englantilaisen Business Traveller –lehden lukijäänestyksen perusteella maailman parhaaksi uudeksi hotelliksi. Lisäksi hotelli kuuluu nykyisin arvostelujen perusteella Helsingin 20 parhaan hotellin joukkoon (Tripadvisor 2010).

Hilton Strand toimii tällä hetkellä Scandic Hotels Oy:n omistuksessa franchise-hotellina.

Hilton Helsinki Strand on meren rannalla sijaitseva keskustahotelli, joka on kävelymatkan päässä Helsingin ydinkeskustasta. Hilton Helsinki Strandista on 200 metriä matkaa lähimmille raitiovaunu- ja bussipysäkeille. Keskustaan on matkaa 500 metriä ja rautatieasemalle 700 metriä. Helsinki-Vantaan lentokentälle on matkaa 17 km. Lisäksi monet tunnetut nähtävyydet kuten Kiasma, Kansallisteatteri, Senaatintori, Ateneum ja Helsingin Tuomiokirkko ovat kaikki alle 1,6 km:n päässä hotellilta.

Hilton Helsinki Strandissa on 192 huonetta, Executive Floor ja Executive Lounge, Business Center sekä useita juhla- ja kokoustiloja (Hilton Helsinki Strandin kotisivut 2009). Hotellihuoneiden koot vaihtelevat 30 m²:stä -100 m²:iin.

Hotellissa on erikseen savulliset sekä savuttomat huoneet. Hotellissa on yksi ravintola nimeltään Bridges. Siellä on tarjolla suomalaisia erikoisuuksia sekä kansainvälisiä herkkuja. Ravintola Bridgesissä tarjoillaan myös hotellin runsas Hilton Breakfast –buffetaamiainen.

3 PEREHDYTTÄMISEN PERUSTEET JA SÄÄDÖKSET

Vaikka useimmat pitävät perehdytystä tärkeänä, silti monilla työpaikoilla perehdyttäminen ei ole laadukasta tai sitä ei ole lainkaan. Perehdyttäminen onkin yksi laiminlyödyimpiä prosesseja organisaatioissa (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Yrityksissä saatetaan ajatella, että säästetään aikaa ja rahaa, jos perehdyttämiseen ei käytetä resursseja. Työntekijäkään harvoin uskaltavat vaatia perehdytystä uudelta työpaikalta. Työnantajalla kuitenkin on velvollisuus Suomen työturvallisuuslain puitteissa järjestää perehdytys ja työntekijällä on oikeus sitä vaatia. Koska perehdyttämiseen kuuluu työntekijän kouluttaminen työterveydellisiin asioihin, työnantajan on noudatettava perehdyttämisessä myös työterveyshuoltolakia.

3.1 Lainsäädäntö perehdytyksessä

Suomessa on monia lakeja, jotka määrittävät perehdytyksen sisällön. Työturvallisuuslaki (738/2002) ohjeistaa työn laatua ja työolosuhteita. Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 §). Lakia nuorista työntekijöistä (998/1993) sovelletaan työhön, jota alle 18-vuotias henkilö tekee työ- tai virkasuhteessa (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993, 1 §). Nämä kaksi lakia ovat yleisimmät ja merkittävimmät lait, joita perehdyttäjän tulee noudattaa perehdytyksessä.

Suomen lainsäädännössä on monia muita lakeja, jotka määrittävät kukin osaltaan perehdyttämisen sisällön. Näitä ovat muun valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä (475/2006) sekä työterveyshuoltolaki (1383/2001). Työnantaja on velvollinen noudattamaan myös näitä edelle mainittuja lakeja ja tuomaan niiden keskeiset asiat uuden tulokkaan tietoon perehdyttämis- ja työnopastusvaiheessa.

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 §.).

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.). Työntekijä tulee perehdyttää työturvallisuuslain (738/2002) 14. pykälän mukaan muun muassa seuraaviin asioihin: työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin, erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden käyttöön ottamista. Perehdytyksessä työnantajan on otettava huomioon työntekijän työkokemus ja muu ammatillinen osaaminen. Lisäksi työturvallisuuslain (738/2002) 14. pykälä velvoittaa, että työnantaja täydentää työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta tarvittaessa. Työntekijällä on vastaavasti velvollisuus ilmoittaa työnantajalle, mikäli hän tarvitsee lisäohjausta.

Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muidenkin työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä (Työturvallisuuslaki 738/2002, 18 §.). Lisäksi työturvallisuuslain (738/2002) 19. pykälän mukaan työntekijän on kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti ja mahdollisuuksiensa mukaan poistettava havaitsemansa, ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Luonnollisesti vioista tulee ilmoittaa eteenpäin, mikäli vikaa ei itse osaa korjata. Valtioneuvoston nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä antaman asetuksen (475/2006) 5. pykälä velvoittaa työnantajan antamaan nuorelle työntekijälle tarvittavaa erityisohjausta ja henkilökohtaista opetusta niin, että hän välttyy aiheuttamasta tapaturman vaaraa tai terveyden haittaa itselleen tai muille.

Työterveyslakia noudatetaan terveydenhuollon järjestämiseen, terveydenhuollon sisältöön sekä toteuttamiseen. Työterveyslain tarkoituksena on työnantajan ja -tekijän sekä työterveyshuollon yhteistoimin edistää työntekijöiden työterveyttä ja -turvallisuutta. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 1 §.) Työnantaja on velvollinen perehdyttämään työntekijän yrityksen työterveyskäytäntöön sekä järjestämään työntekijälle perusteellisen työterveystarkastuksen. Läheskään jokainen yritys ei työterveystarkastusta automaattisesti tarjoa. Jokaisen uuden työntekijän on vaadittava kyseistä tarkastusta, koska se on laissa määrätty ja siitä on hyötyä ongelmien ilmetessä niin työntekijälle kuin myös työpaikalle.

Muita lakeja, jotka säätelevät yrityksen perehdytystä, ovat laki yhteistoiminnasta yrityksessä (2007/334) sekä asetus työnsuojelun valvonnasta (1973/954). Näillä ei ole niin suurta painoa itse perehdytykseen, joten niihin enempää keskity.

3.2 Perehdytyksen vaikutus hotellin tulokseen

Uuden tulokkaan perusteellisen perehdyttämisen tavoitteena on parantaa ja vähintään ylläpitää yrityksen menestyksellistä toimintaa. Suurissa hotelleissa voi olla samaan aikaan perehdytettävänä kymmeniä uusia tulokkaita, jotka kaikki ovat omaksuneet omat toimintatapansa ja prosessinsa edellisissä työpaikoissaan. Tällöin uusien tulokkaiden ja jo työskentelevän henkilökunnan väliltä puuttuvat yhteiset mallit. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä kustannuksia. Lisäksi asiakaskunta saattaa vähentyä ja yrityksen maine vahingoittua. Kun tarpeeksi asiakkaita menetetään ja maine kärsii, vähenee hotellin tuotto merkittävästi. Lisäksi huono maine vaikeuttaa uusien asiakkuuksien hankintaa. Uuden asiakkuuden hankinta on kaiken lisäksi myös kalliimpaa kuin jo olemassa olevan asiakassuhteen ylläpito. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–22.)

Hyvä perehdytys parantaa työn tulosta ja laatua sekä vähentää virheitä ja hävikkiä. Samalla työntekijöiden vaihtuvuus pienenee sekä työvälineiden ja kalustojen huolto helpottuu. Näistä kaikista syntyy kustannussäästöjä. Lisäksi hyvin hoidettu

perehdyttäminen parantaa yrityskuvaa, koska ammattitaitoinen henkilöstö näkyy ulospäin. (Lepistö 2004, 57.) Yrityskuvalla on suuri merkitys uusien asiakkuuksien hankinnassa. On siis selvää, että perehdyttämisellä ei vaikuteta kokonaisvaltaisesti vain työntekijän tulevaan toimintaan tai hänen osaamisensa kehitykseen vaan koko yrityksen tulokseen.

3.3 Perehdytyksen vaikutus vastaanoton asiakaspalveluun

Monesti yritykset pyrkivät suorittamaan perehdytyksen nopeasti, jotta uusi työntekijä saataisiin nopeasti kiinni työntekoon. Tämä kuitenkin on täysin väärin ajateltua, sillä perusteellinen perehdyttäminen parantaa tulosta ja asiakaspalvelua, ja huonolla perehdytyksellä on päinvastaiset vaikutukset. Dresslerin (2008, 292) mukaan perehdytystä ei tule missään nimessä aliarvioida, sillä ilman perehdytyksen huolellista toteuttamista uudet työntekijät saattavat tehdä aikaa vieviä ja jopa kohtalokkaita virheitä. Tällaisia ovat muun muassa toistuvista virheellisten tietojen antamisesta johtuvat asiakkuuksien pysyvät vähenemiset.

Perehdyttämisen puute tai sen onnistuneisuus näkyy asiakkaalle selvästi hotellin työntekijöiden ulkoisessa olemuksessa. Huono perehdytys näkyy esimerkiksi vastaanottovirkailijan puheesta sekä eleistä: hänen lauseensa ovat päämäärättömiä eikä niissä ole tarkkaa tietoa. Epämääräisiä vastauksia saattaa kuulla muun muassa kysymyksiin ”Milloin alkaa aamiainen?” tai ”Mihin asti sauna on auki?”. Mikäli vastaanottovirkailija ei tiedä näin oleellisiin kysymyksiin vastauksia, on asiakkaan aika vaikea nähdä hänen toimintansa hyvänä asiakaspalveluna. Nämä kysymykset ovat kuitenkin hotellin perusasioita, joita uusi työntekijä ei ilman perehdyttämistä välttämättä tiedä.

Perehdyttämisellä pyritään erinomaiseen vieraanvaraisuuteen. Vieraanvaraisuus käsitteenä tarkoittaa hotellien eri osastojen yhteistyöstä syntyvää kokonaisuutta. Tämä tarkoittaa lähinnä kunnollista informaation kulkua ja toimintaa eri osastojen välillä. Eri hotellin osastoja ovat muun muassa vastaanotto, kerrossiivous, keittiö sekä ravintola. Pitämällä pieni pilke silmäkulmassa saadaan asiakas pienillä teoilla viihtymään ja tuntemaan olonsa kotoisaksi. Tämä on asiakaspalvelua

parhaimmillaan. Asiakas viihtyy hotellissa yöpyessään hyvin, mikäli hotelli pystyy ylläpitämään hyvää vieraanvaraisuutta koko majoituksen ajan. Jokaisella osastolla on toki omat asiansa, jotka perehdytykseen tulee sisältyä. Niiden tulisi kuitenkin täydentää toisiaan, jotta yhteistoiminta onnistuu luontevasti.

3.4 Perehdytyksen vaikutus työntekijän viihtyvyyteen

Perehdyttämiseen kuuluu myös uuden tulokkaan tutustuttaminen talossa jo työskentelevään henkilökuntaan. Perusteellisen perehdyttämisen avulla uusi tulokas tutustuu hotellin rutiineihin, toimintatapoihin, usein kysyttyihin kysymyksiin sekä muuhun tarvittavaan tietoon, joka vaihtelee hotelleittain. Ennen muuta yhteisöön tulevan pitäisi voida tuntea, että hän on hyväksytty ja arvostettu (Lepistö 2004, 60). Kun uusi tulokas on hyvin tutustunut tuleviin työtovereihinsa sekä yleisiin hotellin asioihin, viihtyy hän paljon paremmin töissä ja on itsevarmempi (Lepistö 2004, 56-57).

Bergström ja Leppänen (2002, 82) toteavat, että työpaikan hyvä ilmapiiri ja viihtyvyys parantavat myös yrityksen asiakkaiden ilmapiiriä. Tulevaisuutta ajatellen tämä tuottaa hotellille tulosta, sillä asiakkaat valitsevat yösijakseen hotellin, josta on jäänyt miellyttävä ilmapiiri. Mikäli työntekijä viihtyy työpaikallaan, vähenee yrityksen henkilöstön vaihtuvuus (Juuti 2006, 34). Tässäkin mielessä yritys vähentää kuluja hyvällä perehdytyksellä: jo palkattu henkilökunta pysyy talossa, eikä tarvitse palkata uusia työntekijöitä jatkuvasti. Henkilöstökustannukset ovat Suomessa yritykselle suurimpia investointeja.

4 PEREHDYTTÄMINEN JA SEN MERKITYS

4.1 Mitä on perehdyttäminen?

Kangaksen (2003, 4) mukaan perehdyttäminen koostuu kahdesta osasta, yritysperehdyttämisestä sekä työhön perehdyttämisestä eli työnopastuksesta. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutuksia (Lepistö 1988, 56). Perehdyttäminen antaa työntekijälle perustiedot hotellista, organisaatiosta, työyhteisöstä sekä toimintatavoista sekä antaa valmiudet toimia oikein erilaisissa tapaturma- ja vaaratilanteissa.

Perehdyttämisellä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan, hänen osaamisensa kehittymiseen ja sitä kautta koko yrityksen tulokseen. (Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttämisen tärkein tehtävä on taata tulokkaan sujuva työskentely sekä parantaa työyhteisön ilmapiiriä. Organisaation kannalta perehdyttämisessä on kyse kannattavuudesta ja organisaation strategian toteuttamisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uutta työntekijää autetaan tulemaan työyhteisön toimivaksi jäseneksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 9). Perehdyttämisellä ei kuitenkaan pyritä luomaan uudelle työntekijälle kaavoja, joiden mukaan hänen tulisi toimia. Asiakas huomaa, jos työntekijälle on ”laitettu sanat suuhun”. Oman persoonan täytyy olla mukana työnteossa, jolloin kanssakäyminen on luontevaa. On tärkeää, että asiakaspalvelu on aina kulloinkin työvuorossa olevan virkailijan luonteelle sopivaa eikä ole teennäistä.

Perehdytystä ovat kaikki toimenpiteet, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean, työpaikan tavat, työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat, työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa (Kangas 2003, 4).

4.2 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisellä on koko yrityksen toiminnan, turvallisuuden sekä työviihtyvyyden kannalta suuri merkitys. Perehdytys on yritykselle investointi, joka tuottaa tulosta pitkällä aikavälillä. Vaikka perehdyttäminen on resursseja vievä prosessi, oikein suoritettuna se lisää työn laatua ja nopeutta sekä vähentää virheiden määrää. Toistuvat virheet ovat rasite aloittavalle työntekijälle mutta yhtä lailla myös hänen työtovereilleen. Lisäksi aika, joka kuluu virheiden korjaamiseen, vie resursseja ja rahaa hotellilta, joten perusteellinen perehdytys on todella tärkeää. Hyvin perehdytetty työntekijä viihtyy työssään eikä tunne oloaan ahdistuneeksi, koska hän on varma osaamisestaan. Mäntynen ja Penttinen (2009, 3) toteavat, että myös tapaturmariskit ja työn psyykkinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. Psyykkisen kuormituksen väheneminen on erittäin tärkeää, koska työntekijän stressi vaikuttaa myös asiakkaiden viihtyvyyteen (Huhtala 2004, 10).

Perehdyttämisellä helpotetaan ja nopeutetaan uuden työntekijän sopeutumista taloon, tehostetaan oppimista ja lyhennetään oppimisaikaa. Samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3.) Työpaikka hyötyy perehdytyksestä paljon. Työpaikan hyötyjä ovat laadun paraneminen, tapaturmien ja onnettomuuksien sekä poissaolojen väheneminen sekä yrityskuvan parantuminen. Lisäksi työntekijän asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuvat myönteisemmiksi. (Lepistö 2004, 57.) Etenkin jos uudella työntekijällä ei ole ammatillista osaamista ja työkokemusta, on Kjelinin ja Kuusiston (2003, 163) mukaan keskeistä tulokkaan ohjaus ja osaamisen siirtäminen.

Hotellille on yleensä ajan mittaan syntynyt omat käytäntönsä. Perehdytyksessä pyritään tulokasta kouluttamaan juuri niihin samoihin asioihin, jotta hotellin toiminta-ajatus pysyy selkeänä. Tämä voi pahimmillaan johtaa Kjelinin ja Kuusiston siihen, että uuden tulokkaan keskeinen asiantuntemus voi jäädä piileväksi ja käyttämättä. Tämä johtuu usein siitä, että uutta työntekijää ei tunneta tarpeeksi hyvin. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 16.) Tätä varten esimiehen tulisi tutustua uuteen työntekijään perusteellisesti ennen perehdytyksen alkua.

Perehdyttämisen avulla uudelle työntekijälle luodaan työnteon oikeaoppiset sisäiset mallit. Samalla hyvä perehdyttäminen vahvistaa Eräsalon (2008, 60) mukaan onnistunutta rekrytointia. Perehdyttämisellä yritys pyrkii säilyttämään organisaationsa toiminnan selkeyden ja käytännöt sekä ylläpitämään historian saatossa ansaittua mainetta.

4.3 Perehdyttäminen sekä työnopastus vastaanotossa

Perehdyttäminen on aina esimiehen ja työnantajan vastuulla (Lahtiluoma, Silander, Turunen & Wirman 2008, 22). Mikäli työnantaja ei automaattisesti ehdota perehdyttämisjaksoa, on työntekijä oikeutettu sitä vaatimaan. Esimiehen ei kuitenkaan tarvitse itse suorittaa perehdyttämistä, vaan hän voi delegoida perehdyttämisen muulle osaavalle taholle, kuten esimerkiksi vuorovastaaville tai jo talossa pitkään työskennelleille henkilöille. Esimies kuitenkin vastaa työnopastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta (Lepistö 2004, 59).

Hilton Strandissa perehdytys alkaa perehdytettävän tutustuttamisella muuhun henkilöstöön. Tällöin hän tapaa myös perehdyttäjän, joka on joko hotellin vastaanottopäällikkö tai yksi kolmesta vuoropäälliköstä. Hilton Strandissa perehdytettävä ei ole ennen saanut perehdytyskansiota luettavakseen ennen perehdyttämisen alkua. Valmistuneen perehdytyskansion toivon auttavan kaikkia osapuolia perehdytyksessä Hilton Strandissa. Tämä perehdytyskansio ei kuitenkaan ole tämän teoriaosuuden liitteenä, koska kansio on salattu toimeksiantajan toiveesta. Tärkeää on myös huomioda se, että hyvä ja onnistunut perehdytys vaatii aina hyvän perehdyttäjän eikä pelkkä perehdytyskansio riitä.

Hyvä perehdyttäjä valitaan uuden tulokkaan ominaisuuksien mukaan.

Perehdyttäjän valinnassa tulee ottaa huomioon perehdyttäjän tehtävä ja suhde tulokkaaseen (Kjelin & Kuusisto 2003, 195). Perehdytyksen alussa hyvä esimies on uutta työntekijää vastassa (Lepistö 1988, 7). Mikäli hän on itse estynyt, tulee hänen huolehtia, että kunnollinen vastaanotto toteutuu. Tulokkaalle määrätään yleensä henkilö, kummi, joka on hänen apunaan perehdytysjakson aikana.

Hyvä perehdyttäjä aloittaa perehdyttämisen luomalla kokonaiskuvan työpaikasta sekä kertomalla tulokkaalle perehdytykseen liittyvän suunnitelmansa (Kjelin & Kuusisto 2003, 196). Hyvän perehdyttäjän on oltava ymmärtäväinen, mutta samalla tarkka ja vaativa. Hyvä perehdyttäjä ei saa olla liian toverillinen uudelle työntekijälle, sillä silloin perehdyttämisen laatu huononee. Perehdyttäjän tulee olla selvillä perehdytettävän jo omaksumasta osaamisesta, jotta perehdytys saadaan alkuun oikealta tasolta. Näin säästetään perehdytykseen kuluva aikaa. On myös tärkeää, että perehdyttäjä osaa asiansa. Perehdytettävälle ei saa tulla missään vaiheessa sellaista käsitystä, ettei perehdytystä antava henkilö hallitsisi kertomaansa. Tällaisissa tapauksissa arvostus perehdyttäjää kohtaan laskee, motivaation sekä perehdyttämisen taso heikentyy ja perehdyttämisaika pidentyy.

Perehdytettävä on perehdytyksen aikana avoin kaikelle informaatiolle, joten hyvä perehdyttäjä osaa myös jo tässä vaiheessa suunnata opettamansa asiat kohdistuvan organisaation tulostavoitteluun. Hyvän perehdyttäjän tulee osata lukea perehdytettävän henkilön eleitä ja olemusta, koska uusi tulokas ei aina uskalla kysyä epäselviä asioita. Esimerkiksi työpaikkakohtaisesti käytössä olevat lyhenteet saattavat olla täysin tuntemattomia uudelle työntekijälle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 188–197.) Hyvän perehdyttäjän tulee siis olla läsnä perehdytettävän jokapäiväisissä töissä ja apuna, jos hän sitä tarvitsee. Mikäli perehdytettävällä ei ole ketään, keneltä kysyä neuvoa, menevät tärkeimmät, kysymällä opittavat asiat hukkaan.

Hyvän perehdyttäjän tulee myös suunnitella perehdyttämistyönsä alusta loppuun asti, ja hänellä tulee olla selvä näkemys siitä, missä aikataulussa perehdyttäminen suoritetaan. Lisäksi perehdytys suunnitelman tulee olla järkevästi suunniteltu. Epäselvä ja epälooginen perehdyttäminen on hyödytöntä perehdytettävälle. Tämä taas vähentää opiskeluintoa ja saa koko prosessin kestämaan kauemmin. Myös saavutettu tulos on heikompi.

4.4 Perehdytykseen osallistujat ja perehdytyksen kesto

Perehdytyksessä tärkeimmässä roolissa ovat itse perehdytettävä ja tulokkaan esimies sekä hänelle määrätty ”kummi”. Esimies on vastuussa perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta sekä käytännön organisoinnista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.) Esimiehen tulee olla uuden tulokkaan apuna tarvittaessa, mikäli perehdytettävä ei uskalla muilta kysyä tai muut eivät osaa vastausta antaa. Kummi, eli yleisperehdyttäjä, on yleensä talossa pitkään työskennellyt henkilö, joka tuntee kaikki ja jonka kaikki tuntevat. Hän on tulokkaan apuna päivittäin ja häneltä uusi tulokas voi mennä kysymään ihan mitä vain. Kummi yleensä tekee töitä uuden tulokkaan kanssa, joten pääpaino työnopastuksesta kuuluu hänelle. Jos yrityksessä kuitenkin on monta pätevää perehdyttäjää, ei pääpainoa perehdyttämisestä kannata laittaa vain yhden henkilön vastuulle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.)

Perehdytettävänä ei kuitenkaan välttämättä ole vain uusi työntekijä, sillä työtavat ja –rutiinit saattavat olla muuttuneet työntekijän palatessa pitkältä lomalta tai vapaalta, esimerkiksi äitiyslomalta. Lisäksi työpaikoilla uusitaan laitteita ja koneita jatkuvasti, joten vanhatkin työntekijät saattavat tarvita työnopastusta, vaikka he eivät olisikaan olleet lomalla. Tilanteissa, joissa koko yritys vaihtaa omistajaa tai brändiä, voi perehdytys koskea koko henkilökuntaa, ylittä johtoa myöten. Yrityksen vaihtaessa omistajaa tai brändiä, tulisi koko henkilöstön suunnitella käytännön toimintatapoja sekä aloittaa perehdyttäminen mahdollisimman aikaisin. (Kangas 2003, 4–5.)

Perehdytykseen osallistuu tavallaan koko yrityksen henkilöstö. Uuden tulokkaan on tärkeää tuntea itsensä tervetulleeksi taloon, hänen täytyy voida luottaa muihin työntekijöihin ja voida kysyä heiltä kaikilta ongelmatilanteissa apua, vaikka auttava taho ei olisikaan hänen omalta osastoltaan. Lähinnä tämä hyväksyminen ja luottamuksen tarjonta koskee osastoa, johon uusi työntekijä on tulossa, mutta muidenkin osastojen on annettava uudelle työntekijälle aikaa sopeutua yritykseen parhaalla mahdollisella tavalla.

Perehdytykseen voi Lepistön (1988, 7) mukaan osallistua myös omine puheenvuoroineen muun muassa yrityksen toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, työterveyshuollon edustaja, työsuojeluvaltuutettu sekä palopäällikkö. Puheenvuoroja voivat kuitenkin käyttää kaikki, jotka esimies kokee oleelliseksi osaksi perehdytystä, ja nämä henkilöt voivat vaihdella suuresti yrityksestä riippuen.

Perehdyttäminen kestää muutamasta päivästä kuukausiin. Yleensä perehdyttämisjakson kesto on lyhimmillään sama kuin koeajan pituus (Kjelin & Kuusisto 2003, 205). Koeaika on aina pakollinen, joten se onko perehdytys tarpeellinen koko tuon ajan vai ei, riippuu täysin tulokkaan jo hankkimasta osaamisesta. Tästä asiasta päättää esimies. Kauhanen (2003, 146) kuitenkin toteaa, että vuoden talossa työskennellyään työntekijä pystyy antamaan täyden työpanoksensa omissa tehtävissään. Toisaalta perehdyttämisen nopeus ja onnistuminen on monien eri asioiden summa. Riippuu paljon jo pelkästään yrityksestä, milloin perehdytyksen katsotaan riittäneen. Perehdyttämisen keston Kjelin ja Kuusisto (2003, 205) kertovat osuvasti määräytyvän siten, että perehdyttäminen jatkuu niin kauan kuin perehdytettävä saa esittämiinsä kysymyksiinsä helposti selkeitä vastauksia. Perehdytys taas on loppumassa, kun tulokas esittää kysymyksiä, joihin organisaatiossa ei enää osata vastata.

4.5 Perehdyttämisen osa-alueet hotellialalla

Hotellit ovat erilaisia, joten niissä perehdyttämisen osa-alueet vaihtelevat suuresti. Yleisesti kuitenkin tulokas tulisi perehdyttää ensimmäiseksi omaan työhönsä. Tähän sisältyvät päivittäiset perusrutiinit ja -toiminnot. Lisäksi määritellään, mitkä ovat tulokkaan vastuut, valtuudet ja velvollisuudet, sekä tarkennetaan yhteydet muihin työtehtäviin ja -kokonaisuuksiin. (Eräsalo 2008, 62.) Tulokas perehdytetään ensimmäisinä päivinä taloon ja työyksikköön, henkilöstöön ja toimintaan (Lepistö 1988, 7). Tähän kuuluu yleisen hotellin historian lisäksi muun muassa kierros hotellin eri huoneissa, opastus kulkureiteistä eri tilojen välillä, tutustuttaminen saunaan ja uima-allasosastoon, kokous- ja henkilökuntatiloihin sekä parkkihalliin. Myös päivittäin tarvittavien tunnusten ja salasanojen anto ovat

ensimmäisiä perehdytykseen kuuluvia asioita. Yleensä eri osastojen päälliköt myös esitellään heti ensimmäisenä päivänä, mikäli se on suinkin mahdollista.

Huone on hotellin kaiken toiminnan keskipiste: sitä markkinoidaan, uudistetaan ja myydään. Sille pyritään aina saamaan paras mahdollinen voitto. Huoneisiin kohdistuu myös eniten tiedusteluja ja kysymyksiä potentiaalisilta asiakkailta. Tästä johtuen työntekijä tuntee itsensä varmemmaksi ja viihtyy paremmin työssään, kun hän tietää missä tietty huone sijaitsee ja mitä sen varustukseen kuuluu. Samalla hän osaa vastata paremmin huoneita koskeviin tiedusteluihin. Bardin mukaan muun muassa yrityksen todellinen asema, vastaanoton työympäristö sekä perehdyttämisopas tulisi olla ensimmäisiä pääkohtia, jotka uudelle tulokkaalle tulisi kertoa. Mikäli uusi työntekijä tietää yrityksensä aseman alueen kilpailijoihin nähden, se motivoi häntä parempaan työntekoon. (Bardin 2007, 340.)

Työturvallisuuslain mukaan tulokas tulee perehdyttää ensimmäisinä päivinä työn turvalliseen tekemiseen. Perehdytettäviin asioihin kuuluvat muun muassa työpaikan yleiset turva- sekä paloturvallisuusohjeet, työturvallisuusohjeet, varautuminen ja toiminta uhkatilanteissa sekä tapaturma- ja sairauskohtauksissa. (Eräsalo 2008, 62–63.)

5 TYÖNOPASTUS

Monesti luullaan perehdyttämisen olevan sama asia kuin työnopastus, mutta näin ei ole. Työnopastus on yksi osa perehdytystä. Ennen työnopastusta esimiehen tulisi selvittää, samoin kun perehdytyksessä, mitä tulokas jo hallitsee.

Työnopastus on tavallaan konkreettista perehdytystä, kun taas itse perehdytys on teoriapohjaista opastusta. Voidaan siis määritellä, että työnopastus alkaa kun tulokas aloittaa konkreettisesti työnteon. Eräsalo (2008, 67) kirjoittaa, että työtehtävien yksityiskohtainen selvittäminen ja niiden riittävä harjoittelu on tärkeä osa työnopastusta. Tarkemmin tämä tarkoittaa hotellissa Kjelinin ja Kuusiston (2003, 234) mukaan muun muassa tutustumista yrityksen käyttämään ohjelmistoon, puhelinjärjestelmään sekä kopiokoneisiin. Mielestäni työnopastuksella pyritään luomaan tulokkaalle työstään sellainen sisäinen malli, jonka avulla päivittäiset tehtävät automatisoituvat ja työskentely on luontevaa.

5.1 Työnopastukseen osallistujat ja tarve

Työnopastus on ensisijaisesti tulokkaalle annettavaa perehdytyksen jälkeistä opetusta. Työnopastus kuitenkin koskee tarvittaessa kaikkia, jopa pidempään työskennelleitä henkilöitä. Kaikki ne asiat jotka koskevat työn tekemiseen liittyviä asioita, ovat osa työnopastusta. (Mäntynen ja Penttinen 2009, 2.) Työtavat sekä laitteet uusiutuvat aina säännöllisin väliajoin, joten työnopastus saattaa tulla yllättäen ajankohtaiseksi kenelle tahansa. Lisäksi yrityksen vaihtaessa kokonaan omistajaa tai ketjua on erittäin tärkeää, että koko organisaation henkilöstö - johto mukaan lukien - osallistuu työnopastukseen.

Työnopastusta tarvitaan Lepistön mukaan muun muassa, kun työmenetelmät muuttuvat, työ toistuu harvoin, työturvallisuusohjeita ei noudateta, sattuu tapaturma tai havaitaan ammattitauti. Työnopastusta tulee tarvittaessa jatkaa ja täydentää, mikäli työskentelyssä havaitaan puutteita. (Lepistö 1988, 11.) Usein esimiehet unohtavat tämän, joten työntekijöiden on oltava näissä asioissa oma-aloitteisia.

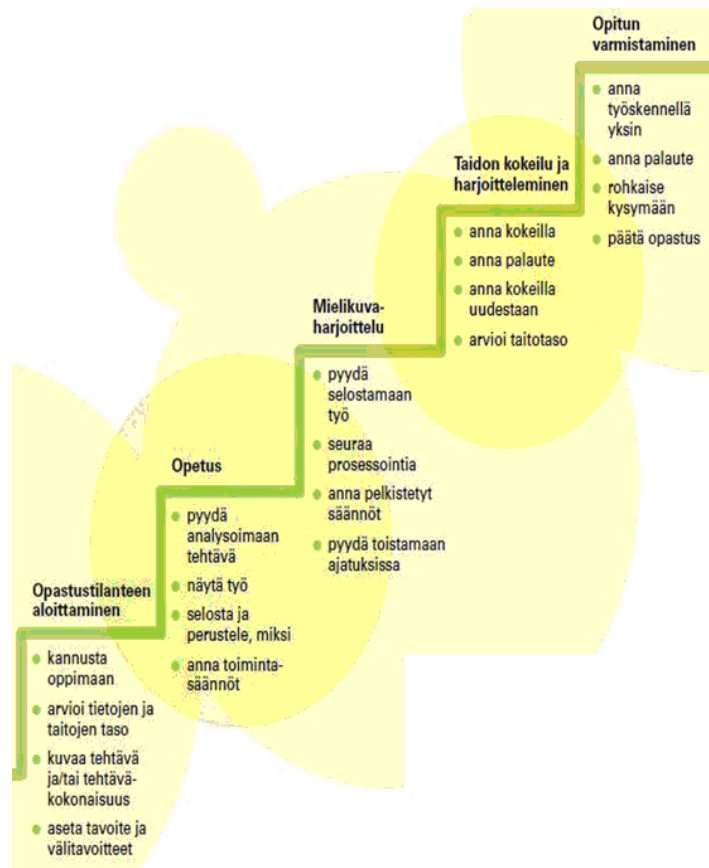
5.2 Työnopastuksen merkitys

Työnopastus on osa turvallista työntekoa, sillä sen tehtävänä on vähentää vaaratilanteita sekä auttaa tulokasta tunnistamaan ja varautumaan näihin vaaratilanteisiin ennakolta. Työnopastus on siis osa ennaltaehkäisevää työnsuojelua.(Eräsalo 2008, 67.) Työvälineiden oikea ja monipuolinen hyödyntäminen parantaa Kjelinin ja Kuusiston (2003, 234) mukaan myös työn tulosta.

Työnopastuksen merkityksenä on kehittää hotellin työntekijöiden ammatillista osaamista ja näin parantaa työn laatua, nopeutta ja tulosta. Tämänhetkisen taloustilanteen vuoksi työnopastusta tarjotaan lähinnä vain hotellin vakituisille ja pitkäaikaisille työntekijöille, jos heillekään. Lisäksi esimerkiksi pienissä yrityksissä heikko varallisuus on johtanut Paunosen ja Immosen (2001, 12) mukaan siihen, että työnopastusta tarjotaan vain pitkäaikaisille työntekijöille. Edellä mainitut asiat ovat mielestäni aivan väärin organisaation kannalta katsottuna, koska jokainen työntekijä on työsopimuksestaan riippumatta osa hotellin työyhteisöä ja kaikki ovat vastuussa samoista asioista. Miksi tällaisesta asiasta siis tehdään säästöä, vaikka olisikin huono taloudellinen tilanne tai lyhytaikainen työsuhde? Huono työnopastus on aina haitaksi yritykselle niin tuloksellisesti kuin myös työntekijöiden viihtyvyyden kannalta.

5.3 Työnopastuksen vaiheet

Työnopastuksen järjestäminen ja luonne riippuvat pitkälti yrityksen omista käytännöistä, mutta työnopastus tapahtuu aina vaiheittain. Yleisesti tätä prosessia kuvaa selvästi Mäntysen ja Penttisen (2009, 6) kaavio, johon myös Eräsalo (2008, 68) yhtyy tekstissään.



Kuvio 1. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua (Mäntynen & Penttinen 2009, 6)

Kuvio 1:ssä on hyvin selvästi tuotu esille työnopastuksen vaiheet. Työnopastus alkaa aina arvioinnilla, jonka aikana selvitetään perehdytettävän tiedot ja osaaminen. Tällöin myös kartoitetaan perehdytettävän tavoitteet työnopastusjaksolta. Tämän jälkeen työtehtävien opetus tapahtuu jonkin esimiehen toimesta, joka selostaa ja perustelee miksi mikäkin toiminta tehdään. Näiden asioiden jälkeen perehdytettävä suorittaa mielikuvaharjoituksia, joista perehdyttäjä antaa palautetta ja arvioi suoritteita. Mielikuvaharjoitusten sujuessa hyvin saa perehdytettävä suorittaa työtehtäviä oikeassa työympäristössä. Tässä vaiheessa perehdyttäjä on vielä mukana opastamassa. Palautteen antaminen ja tehtävien uudelleen suorittaminen ovat tässä työnopastuksen vaiheessa erittäin tärkeitä, jotta oikea oppisestitut suoritetut työtehtävät saadaan iskostettua perehdytettävän muistiin. Kun työt valvotussa ympäristössä alkaa sujua on aika tehdä työtä yksin. Rohkaisu ja palautteen antaminen ovat tärkeimmät osa-alueet tässä perehdytyksen vaiheessa. Työn sujuessa yksin voidaan työnopastus päättää, jolloin esimies antaa palautteen työnopastuksesta.

Perehdyttämisen aikana tulokkaalle tulee paljon käyttö- ja toimintaohjeita, jotka kaikki eivät välttämättä heti jää mieleen. Perehdyttämisen lisäksi on tärkeää, että vaikeaoppisista koneista on lähettyvillä kuvalliset käyttöohjeet, joista koneen käyttäjä voi epävarmuuden ilmetessä tarkistaa ohjeet (Eräsalo 2008, 68). Tällöin myös tapaturma-alttius vähenee.

6 OPINNÄYTETYÖN VAIHEET

Opinnäytetyöni prosessi lähti liikkeellä loppuvuonna 2009 ideasta, että tekisin opinnäytetyöksi perehdytyskansion Hilton Strandiin. Asiaa tiedusteluani sain luvan tehdä opinnäytetyöni hotellille, ja siitä lähti työprosessi käyntiin. Työ oli helppo aloittaa, koska tiesin työkokemukseni kautta erittäin paljon Hilton Strandista ja edellisten työpaikkojen perehdytyskansioista. Minulla oli asiakokonaisuudet valmiina ja tiesin, mitä lähtisin tekemään, mistä saisin tietoa ja missä järjestyksessä ne kansioon laittaisin. Eniten perehdytyskansion asiasisältöön vaikuttivat Hilton Worldwiden sekä Hilton Strandin johtajien määrittelemät asiat, jotka kansioon olisi tultava.

Työn aloitin tekemällä teoriapohjaa kansiolle. Päätin aloittaa tästä osasta, koska mielessäni oli jo valmiina pohja, miten perehdytyskansio tulee tehdä, ja siksi tämän teoriaosan tekeminen ensimmäiseksi olisi tärkeää. Etsin kirjastoista, lehtileikkeistä, internetistä ja muista tietolähteistä tietoa, jotka liittyvät oleellisesti perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Näiden tietojen ja kansioon valittavien asioiden pohjalta aloin luoda pohjaa opinnäytetyöni teoriaosalle. Kun olin saanut pohjan valmiiksi teoriaosalle ja vertailin sitä perehdytyskansion tulevaan tietopohjaan, olin varma, että tämä on sopiva yhdistelmä. Teoriaosa tulisi kertomaan opinnäytetyöni lukijalle, mitä merkitystä perehdyttamisellä ja työnopastuksella on, ja vastaavasti perehdytyskansio kertoo sen, mitkä asiat olen tuonut perehdytyskansioon noudattaen Hilton Worldwiden sekä Hilton Strandin johtajien ohjeita. Perehdytyskansio suunniteltiin antamaan tietopohjaa Hilton Strandista ja lähiympäristöstä, ei suoranaisesti ohjaamaan toimintaa ja käytöstä.

Työn tekeminen on ollut erittäin katkonaista, koska olen ollut vakituksessa työsuhteessa koko opiskeluni ajan, ja tästä johtuen aikaa ei ole ollut yhtämittaiseen opinnäytetyön tekoon. Olen tehnyt opinnäytetyötä myös yövuoroissa, sillä halusin työni valmistuvan ajallaan. Ensimmäiset kuukaudet tein pelkästään teoriaosaa ja samalla keräsin tietopohjaa töistä perehdytyskansiota varten. Kun teoriaosa alkoi olla noin puolessa välissä, aloin luoda perehdytyskansiota keräämäni tietopohjan perustalta. Perehdytyskansio valmistuikin nopeasti, juuri siten miten olin sen suunnitellutkin valmistuvan. Loput noin kolme kuukautta tein opinnäytetyöni molempia osia yhtä aikaa, ja ne valmistuivatkin lähes samaan aikaan valmiiksi.

Työni oli pitkän aikaa lähes valmiina, koska vastuuni lisääntyessä töissä en kyennyt enää tekemään opinnäytetyötäni tehokkaasti. Kun kesälomani alkoi ja työssä oli hiljainen kvartaali tuloillaan, aloin viimeistellä työtäni valmiiksi. Viimeistelyn aloitin kesäkuussa 2010 ja samalla pyrin saamaan kaiken valmiiksi syksyyn 2010 mennessä. Opinnäytetyö tuli valmiiksi lokakuun puolessa välissä 2010. Tällöin toimeksiantajani päätti, että opinnäytetyön toiminnallisesta osasta, perehdytyskansista, tulee salainen. Tästä johtuen perehdytyskansiota ei ole tämän työn liitteenä.

7 PEREHDYTYSKANSION SISÄLTÖ JA OSA-ALUEET

Perehdytyskansio on salattu toimeksiantajan toiveesta, minkä seurauksena perehdytyskansiota ei ole tämän työn liitteenä.

Tämän perehdytyskansion tarkoituksena on ainostaan perehdyttää uusi työntekijä talon sisäisiin asioihin. Itse työnopastus tapahtuu virtuaalisessa Hilton Universityssä suoritettavien kurssien avulla sekä konkreettisella työnteolla vuoropäälliköiden valvoessa. Tämän kansion sisältö poikkeaa täysin Hilton Universityssä suoritettavista kursseista ja niiden opetustarkoitukset ovatkin erilaiset. Perehdytyskansio antaa tietoa hotellin sisäisistä asioista kun vastaavasti Hilton Universityssä suoritettavat kurssit antavat tietoa työntekoon ja standardeihin liittyviin ohjeisiin.

Perehdytyskansio koostuu seitsemästä eri osa-alueesta. Ensimmäiset kaksi osaa kertovat perustietoa Hilton Helsinki Strandista sekä Hilton World Widestä. Näissä kahdessa osiossa paneudutaan myös hieman Hiltoneiden omaan kanta-asiakasjärjestelmään.

Kolmas ja neljäs osa kertovat laajempaa tietoa Strandista, sen huonetyypeistä, asiakkaista, hotellijärjestelmästä sekä liikeideasta. Näissä osiossa kerrotaan myös Strandin tarjoamista kokouspalveluista, mihin lähinnä kuuluvat kokoustilojen koot ja ominaisuudet sekä muotoilumahdollisuudet erilaisten tilaisuuksien järjestämiseen. Perehdytyskansion viidennessä ja kuudennessa osassa keskitytään henkilökunnan ohjeistukseen sekä -etuihin. Seitsemäs osa koostuu liitetiedostoista.

Perehdytyskansion sisältö koostuu asioista, jotka hotellin johto on halunnut tuoda esille uudelle perehdyttävälle työntekijälle heti alussa. Perehdytyskansion sisältö määräävät omalla tavallaan myös Hilton Worldwiden asettamat kriteerit. Valmistunut perehdytyskansio ei ohjaa toimintaa, vaan se tarjoaa tietopohjaa uudelle työntekijälle ja tarvittaessa muistin virkistystä vanhalle työntekijälle.

Perehdytyskansio alkaa hotellinjohtajan terveisillä, jotka hän on itse kansiota varten luonut. Perehdytyskansion ensimmäisessä osassa kerrotaan Hilton Helsinki Strandin perustietoa sijainnista, yhteyksistä, palveluista sekä yhteystiedoista. Tässä osassa esitellään myös hotellin johto hotellin johtajasta ravintolan hovimestariin asti.

Toinen osa koostuu Hilton Worldwiden esittelystä, ja lisäksi tässä osiossa keskitytään Hilton Worldwiden Hilton-brändiin, joka on koko hotelliketjun lippulaiva. Osassa on hotelliketjun historiaa, Hiltonin saavutuksia ja lisäksi lyhyt selostus muista Hilton Worldwiden brändeistä. Lisäksi osan toisessa kohdassa esitellään Hiltoneiden oma Hilton Hhonor –kanta-asiakasjärjestelmä. Kyseinen asiakasjärjestelmä onkin alansa kattavin.

Perehdytyskansion kolmas osa keskittyy Hilton Strandin esittelyyn. Tässä osassa työntekijälle selitetään enemmän hotellihuoneista ja ominaisuuksista sekä niiden varustelusta. Lisäksi hotellin palveluita selittää tarkemmin. Lisäksi tässä osiossa tuodaan ilmi yksi Hiltoneiden tärkeimmistä ominaisuuksista, Executive Lounge ja Floor. Tämä on erittäin tärkeä osa Hiltoneita, sillä tämän oman kerroksen lounge-tilaan pääsevät ainoastaan Hiltoneiden tärkeimmän kanta-asiakkaat. Tästä johtuen Executive Loungen palvelut ja aukioloajat ovat erittäin tärkeää tietoa uudelle työntekijälle. Kolmannessa osiossa esitellään lyhyesti myös Hiltoneiden oma hotellijärjestelmä OnQ. Tämä on Hiltoneiden lanseeraama hotellijärjestelmä, jota käyttävät kaikki Hilton Worldwiden brändien hotellit. Kolmannen osan lopussa tuodaan esille myös Hilton Strandin omistajuus, liikeidea ja asiakkaat.

Osan neljäs kohta esittelee Hilton Strandin kokouspalveluita ja kokoustilojen ominaisuuksia. Kyseinen osa on kansiossa täysin minun omasta tahdostani, sillä itse koin aikoinaan tämän asian erittäin tärkeäksi ja töitani aloitellessani en saanut tarpeeksi tietoa hotellimme kokouspalveluista. Strandin johto kuitenkin on samaa mieltä kanssani siitä, että tämän asian on hyvä olla kansiossa.

Perehdytyskansion viides osa koostuu henkilökunnan ohjeista. Tästä osasta uusi työntekijä saa kaikki tarvittavat tiedot, jotka liittyvät muun muassa palkanmaksuun, lomiin, työterveyshuoltoon sekä ruokailuun. Mielestäni tämä on

tärkein osa tästä kansiosista, sillä nämä asiat ovat varmasti sellaisia asioita, jotka työntekijä haluaa ja tulee tietää. Jokainen tekee työtä palkkansa eteen, joten on hyvä tietää, milloin palkanmaksupäivät ovat. Lisäksi loma ja ruokailu ovat tärkeä osa henkilökunnan hyvinvointia ja niistä tietäminen on tärkeää.

Työterveyshuollon toiminta tulee tietää etukäteen, mikäli mahdollinen tapaturma tai sairastuminen tapahtuu, koska tällöin ei välttämättä ole aikaa selvittää asioita.

Perehdytyskansion kuudes osa kertoo lyhyesti Hiltonin työntekijöiden henkilökuntaedut, jotka ovat nähdäkseni suurin syy työskennellä näin suuressa ketjussa. Seitsemäs osa koostuu ainoastaan liitteistä. Näitä liitteitä ovat työvuorojen muistilistat, ”check listat”, joista Hilton Strandin vuoropäälliköt voivat tarkistaa, että kaikki työvuoron tehtävät ovat tehty. Muistilistat eivät ole perehdytettävää varten, sillä työvuoroista vastuu on aina vuoropäälliköillä. Lisäksi muistilistat ovat kirjoitettu osaltaan slangilla, jota perehdytettävä ei muutenkaan ymmärrä ensimmäisinä päivinään. Kokonaisuudessaan tämän perehdytyskansion tarkoituksena ei ole opastaa uutta työntekijää eri vuorohin, vaan kansion tarkoituksena on antaa tietopohjaa työnopastusta varten. Tämä perehdytyskansio on salattu toimeksiantajan taholta, mistä johtuen perehdytyskansiota ei ole tämän työn liitteenä.

Perehdytyskansiossa ei ole erikseen mainittu työturvallisuusasiota, sillä nämä asiat ovat esillä Strandin työturvallisuuskansiossa. Perehdytettävän tulee lukea ja allekirjoittaa tämä työturvallisuuskansio ennen työnsä aloittamista.

Hiltonin Worldwiden ja Hilton Strandin johdon mielestä aikaisemmin mainitut asiat ovat kaikki erittäin tärkeitä perehdytyksen kannalta. Asiat ovat lyhytselitteisiä, mutta kertovat ytimekkäästi kaikki tarpeelliset tiedot Hilton Worldwiden ketjusta ja brändeistä, Hiltonin historiasta ja ominaisuuksista. Lisäksi oppaasta löytyvät tiedot Hilton Strandin huoneista ja palveluista, kokoustiloista ja -palveluista sekä Hiltoneiden omasta hotellijärjestelmästä. Uusi perehdytettävä saa lyhyet ohjeistukset Hilton Strandissa työskentelyyn ja myös syyn olla näin maineikkaassa ketjussa töissä – henkilökuntaedut.

Olen henkilökohtaisesti tyytyväinen kansion lopputulokseen, ja työ on saanut hyväksynnän myös Hilton Strandin johdon taholta. Perehdytyskansio tulee käyttöön heti minun valmistuttuani. Palautan tämän perehdytyskansion Hilton Strandiin tulostettuna ja sähköisenä versiona. Sähköisen version päivittämisestä vastaa Hilton Strandin vastaanottopäällikkö.

8 OPINNÄYTETYÖN YHTEENVETO

Perehdytyksen avulla tulevasta työntekijästä pitäisi kehittyä suhteellisen lyhyessä ajassa alansa ammattilainen, joka tuntee yrityksensä arvot, asiakaskunnan, työtehtävänsä ja toimintatavat. Uuden työntekijän oikeaoppisella työnteolla on suuri vaikutus hotellin toimintaan, sillä se parantaa työn laatua, tehokkuutta ja työmotivaatiota. Näillä kaikilla asiolla on vaikutus muun muassa hotellin tulokseen.

Perehdyttämisellä on myös vaikutus hotellin asiakkaisiin. Monet ihmiset valitsevat hotellin ennakotietojen tai –luulojen perusteella. Huonosti suoritettu perehdytys vaikuttaa huonon palvelun kautta asiakkaisiin ja johtaa tyytymättömyyteen. Tyytymättömät asiakkaat eivät palaa hotellille, ja lisäksi tyytymättömyys voi johtaa reklamaatioihin. Näistä reklamaatiosta hotellimajoitusta harkitsevat ihmiset saavat ennakkoluulon, että kyseinen hotelli ei ole laadukas ja valitsevat jonkin toisen hotellin. Tästä syntyy noidankehä, jonka kierrettä on vaikea pysäyttää.

Valmistuneen perehdytyskansion valmistumisen ja Hilton Helsinki Strandin vastaanottopäällikön palautteen perusteella voin todeta, että kansiota tulee olemaan hyötyä tulevaisuuden perehdytyksiä ajatellen. Perehdytyskansion ja Hilton Universityn kurssien avulla voidaan välttää edellisessä kappaleessa mainitut asiat, jotka johtavat asiakastyytymättömyyteen. Hilton Strandissa ei ollut perehdytyskansiota ennen kyseistä työtäni, joten se tulee välittömästi konkreettisesti käyttöön. Perehdytyskansio tekeminen koettiin Hilton Strandissa positiivisensa asiana.

Valmistuneen perehdytyskansion avulla Hilton Strandin perehdyttäminen tulee nopeutumaan, viemään vähemmän resursseja sekä parantamaan koko hotellin henkilökunnan työntehokkuutta. Perehdytyskansio antaa laajat perustiedot Strandissa työskentelyyn ja hotellin ympäristöstä. Perehdytettävän tulisi vastaanottopäällikön mielestä kyetä toimimaan hetkellisesti itsenäisesti ja vakaasti, mikäli hän on sisäistänyt perehdytyskansion sekä Hilton Universityssä tekemiensä kurssien sisällön.

Perehdyttäminen on pitkä prosessi, joka vaatii pitkän ajan jatkuvaa työskentelyä. Asiat sekä toimintatavat eivät jää pelkästään lukemalla mieleen, ja lisäksi ne muuttuvat ajan mittaan. Täten perehdyttäminen vaatii tietyn pituista, yhtämittaista työjaksoa, jonka aikana asiat ja toimintatavat painuisivat perehdytettävän mieleen. Perehdytyskansio antaa ainoastaan hyvät lähtökohdat, joiden avulla perehdytykselle ja työskentelylle saadaan hyvä alku. Perehdytyskansiossa ei ole henkilökunnan työskentelyyn liittyviä työvuoro-ohjeistuksia, toimintatapoja tai muuta yksityiskohtaista tietoa, sillä nämä asiat tulevat esille Hilton Universityssä.

Perehdytyskansio on minun ja Strandin vastaanottopäällikön mielestä koottu järkevästi, mutta samalla Hilton-brändin ja Hilton Worldwide kriteereitä noudattaen. Kansion sisällysluettelosta näkee nopeasti asiakokonaisuudet ja millä sivulla kansiota ne ovat. Tästä perehdytettävän tai jo palkatun työntekijän on vaivatonta ja nopeaa hakea tarvitsemansa tieto ongelma- tai epävarmoissa tilanteissa. Perehdytyskansion toimivuus ja hyöty tulee selviämään tulevaisuudessa siinä vaiheessa, kun kansio otetaan ensimmäisen kerran käyttöön perehdytyksen yhteydessä. Kansion tekeminen oli raskasta ja haastavaa ja siksi on palkitsevaa kuulla kansiota positiivista palautetta hotellin johdolta.

Jälkeenpäin mietittynä olisin tehnyt kansiota hieman toisin. Vakituinen työsuhteeni Hilton Strandissa edesauttoi perehdytyskansion tekemistä, sillä minulla oli usein työvuoroissani aikaa koota materiaalia kansiota varten. Oletin myös, että tästä syystä työ valmistuisi nopeasti. Kävikin niin, että kansion tekeminen oli hidasta ja työläistä, sillä työni takia en keskittynyt kansioon pitkiä aikoja kerrallaan, vaan tein sitä hajanaisesti pätkittäin. Tämän takia oli hankalaa saada kansio järkevästi koottua ja vaikea muistaa, mihin kunkin kerätyn asian olisin halunnut asetella. Lisäksi piti samaan aikaan pitää huoli siitä, että perehdytyskansio olisi mahdollisimman paljon yhteydessä tähän opinnäytetyöni teoriaosaan. Töiden vähentäminen Hilton Strandissa olisi antanut minulle enemmän aikaa tehdä työtä pitkissä ajanjaksoissa, jolloin olisin itse ollut vähemmän stressaantunut, työ olisi valmistunut nopeammin ja kokonaisuudessaan työ olisi mahdollisesti ollut yhtenäisempi. Tästä huolimatta olen erittäin tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen ja mikä tärkeintä, valmistunut perehdytyskansio sai positiivista palautetta hotellin johdolta ja se tulee

hyödylliseen käyttöön – tehostamaan Hilton Strandin perehdytysprosessia.

Perehdytyskansiota ei ole testattu opinnäytetyöni aikana, joten sen puutteista tai hyödystä ei ole konkreettista tietoa. Perehdytyskansio tulee kuitenkin välittömästi käyttöön uutta työntekijää rekrytoidessa. Tämä valmistunut perehdytyskansio ei ole tämän työn liitteenä, koska perehdytyskansio on salattu toimeksiantajan toiveesta.

LÄHDELUETTELO

- Bardin, J. 2007. Hotel Front Office Management. 4. uudistettu painos. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2002. Markkinoinnin maailma. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Dressler, G. 2008. Human Resource Management. New Jersey: Pearson Education.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark Oy.
- Hilton Helsinki Strand. 2009. Hilton Helsinki Strandin kotisivut [viitattu 13.5.2009]. Saatavissa http://www1.hilton.com/en_US/hi/hotel/HELHIHI-Hilton-Helsinki-Strand/index.do.
- Huhjala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita.
- Juhapelto, R. 2008. Perehdytyskansio työhönperehdyttämisen tukena. Kehittämishankeraportti, Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Talentum.
- Lahtiluoma, S., Silander, M-L., Turunen, R. & Wirman, S. 2008 Uuden esimiehen opas. Vammala: Kirjapaja.
- Lepistö, I. 1988. Perehdyttäminen - työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua [viitattu 10.05.2009]. Saatavissa http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf.
- Paunonen-Immonen, M. 2001. Työnohjaus toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Helsinki: WSOY.

Tripadvisor. 2010. Tripadvisorin kotisivut kotisivut [viitattu 23.10.2010].
Saatavissa http://www.tripadvisor.co.uk/Hotel_Review-g189934-d232307-Reviews-Hilton_Helsinki_Strand-Helsinki_Southern_Finland.html.
Työterveyshuoltolaki 1383/2002. Annettu Helsingissä 21.12.2001.
Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.08.2002.
Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 475/2006. Annettu Helsingissä 15.06.2006.

LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskansio